



L'accès aux services signifie pouvoir **trouver, obtenir et utiliser** les services nécessaires, en tenant compte de **leur qualité et de leur concordance par rapport aux besoins**.

Cela implique **une interaction** entre les personnes cherchant à accéder aux services et les fournisseurs de services. Ces interactions se produisent à **l'intérieur d'environnements sociaux** (famille, entourage...) et **physiques** (milieux de vie, milieux de travail...). Ces interactions, à l'intérieur de ces systèmes, peuvent créer des obstacles ou faciliter l'accès aux services, de la reconnaissance du besoin jusqu'aux résultats obtenus.

Dans le cadre de la première consultation auprès des intervenants et des jeunes du Centre-du-Québec, certains éléments sont ressortis comme étant prioritaires en matière d'accès aux services, notamment : le transport, le coût et les horaires. Selon les intervenants, ces difficultés sont particulièrement prononcées pour les services spécialisés dédiés à l'enfance (orthopédagogues, psychologues, etc.).

L'accès à l'information : une première étape

À travers les différentes étapes de sa vie, un jeune fera inévitablement face à des besoins qui nécessiteront un service en provenance des environnements qu'il côtoie. Selon son âge, il sera responsable de trouver le service qui répond à son besoin ou ses parents seront responsables de le faire. Les besoins des jeunes en lien avec les services peuvent être de plusieurs natures : santé, nutrition, habitation, formation, profession, divertissement...

Peu importe la nature du service, l'information le concernant est toujours la première étape du processus d'accès.

L'accessibilité de l'information

Pour qu'une information liée à un service soit accessible autant pour le jeune que son parent, certains aspects doivent être considérés :

◆ **Clarté** : L'information doit être concise, facile à comprendre et adaptée à la clientèle rejointe. Elle doit être présentée dans un langage simple et accessible, évitant les termes techniques.

◆ **Format** : L'information peut être présentée par le biais de l'écrit, de l'audio ou du visuel, pour répondre aux besoins de diverses personnes, y compris celles ayant des limitations sensorielles ou cognitives.

◆ **Disponibilité** : L'information doit être rapidement et facilement disponible et accessible. L'utilisation de supports Web variera en fonction de la volonté de toucher les jeunes ou leurs parents. Il en est de même pour l'utilisation d'autres supports (tels que des affiches, des brochures, etc.) ainsi que des environnements fréquentés par les jeunes ou leurs parents (lieux publics, écoles, etc.).

Il est important de se rappeler qu'au Centre-du-Québec :

- 56,9 % de la population présente un indice de littératie sous le niveau 3¹.
- 0,4 % de la population ne connaît ni le français ni l'anglais (0,3 % hommes et 0,1 % femmes)².
- 0,3 % de la population connaît uniquement l'anglais (0,2 % hommes et 0,1 % femmes)².

Au Québec, chez les 15-34 ans, la prévalence d'un handicap visuel est de 3,2 % et d'un handicap auditif 2,8 %³.

Un autre élément à considérer lorsqu'on parle d'accès aux services est **la capacité des parents, en fonction de leur occupation, à disposer du temps nécessaire** pour répondre aux besoins de services de leurs enfants. Les mesures de conciliation travail-famille ou travail-famille-étude peuvent faciliter ou compliquer la tâche et l'accès aux services.

Le référencement

La méconnaissance de certains services et la difficulté à obtenir de l'information peuvent complexifier le référencement entre organisations et, par le fait même, l'accès aux services. Les intervenants rencontrés lors des consultations ont majoritairement proposé d'améliorer la circulation de l'information et les liens entre les organismes de la région.

Les obstacles d'accès

Les consultations menées mettent en lumière trois obstacles principaux concernant l'accès aux services au Centre-du-Québec. Il s'agit du coût et de l'horaire (heures d'ouverture) des services et du transport pour y accéder. Bien que ne pouvant être considérée comme un obstacle en soi, la diversité de l'offre, particulièrement au niveau des activités de loisirs, est aussi un élément qui a été mis de l'avant durant les consultations.

◆ Le coût

Le coût des services peut représenter un frein majeur pour de nombreux jeunes et leurs parents, en particulier ceux qui ont des ressources financières limitées.

En 2021, 13,5 % de la population du Centre-du-Québec était une personne en situation de faible revenu⁴. De plus, 48 695 enfants de 0 à 17 ans de la région vivent dans un ménage à faible revenu⁵.

◆ L'horaire

Les heures d'ouverture peuvent rendre difficile l'accès à certains services, en particulier lorsque la clientèle visée travaille ou a d'autres obligations pendant les heures offertes. Un horaire restreint et des plages de services non adaptées ont été mentionnés lors des consultations. D'ailleurs, plusieurs jeunes consultés ont souligné, à titre d'exemple, que les fins de semaine, il y avait peu d'activités pour eux dans leur municipalité, alors que c'est à ce moment qu'ils ont le plus de disponibilités.

◆ Diversité de l'offre

« Il faudrait avoir davantage d'activités organisées pour les jeunes, comme des sports. Cela fait en sorte que les jeunes ont plus d'opportunités de se retrouver dans des endroits structurés et encadrés avec une discipline de vie. »

« Il existe peu de camps de jour en ruralité et ceux en milieux urbains sont saturés. »

« L'offre d'activités est intéressante au niveau sportif et physique, mais au niveau des activités culturelles pour la jeunesse, la région est limitée, surtout en milieu rural. »

Citations de partenaires rencontrés.

Le transport, un défi important au Centre-du-Québec

Au Centre-du-Québec, la question du transport est incontournable lorsqu'il est question d'accès aux services. Lors des consultations, autant auprès des jeunes que des partenaires, cet aspect s'est avéré être un enjeu majeur.

Le transport a un impact direct sur l'accès à l'ensemble des services, que ce soit en matière d'alimentation, de logement, d'éducation, d'emploi, de santé, de loisir ou de fréquentation des organismes communautaires. Les systèmes de transport collectif sont globalement efficaces dans la région. Cependant, il peut y avoir des iniquités entre le milieu urbain et le milieu rural. Au Centre-du-Québec, en 2018, 34,3 % de la population de la région habitait en milieu rural².

L'Institut de la statistique du Québec établit en 2023 la proportion de parents d'enfants de 6 mois à 17 ans au Centre-du-Québec qui jugent leur situation moyenne, plutôt mauvaise ou très mauvaise concernant⁶ :

- **La proximité des services : 26,2 %** (comparativement au Québec : 21,1 %).
(Concerne les écoles, services de garde, cliniques médicales, installations culturelles et sportives, etc.) :
- **La proximité des commerces de base : 24,4 %** (comparativement au Québec : 19,7 %)
(Concerne les épiceries, pharmacies, etc.)
- **La facilité de se déplacer dans le quartier : 9 %** (comparativement au Québec : 13,8 %)
(Concerne la présence de trottoirs, circulation automobile, accessibilité du transport en commun, etc.)

Des initiatives territoriales

Le service de transport collectif « BILI » de la MRC Nicolet-Yamaska a effectué 12 000 déplacements en 2023. Il projette l'ajout de 6 minibus électriques à sa flotte pour augmenter sa desserte.

Mobilus, un service de transport adapté et collectif, a été mis en place par la MRC Drummond en janvier 2024 et compte 200 points d'embarquement dans la MRC.

« Le système d'autobus est très limité. Cela est un obstacle à la participation des jeunes à différentes activités. Les jeunes dépendent de leur parent pour le transport et cela limite l'accès. »

« La fin de semaine, il n'y a pas d'activités dans les petites municipalités et les jeunes ne peuvent pas se déplacer vers les milieux urbains, faute de transport en commun. »

Citations de partenaires rencontrés.

L'accès aux services pour des besoins particuliers

Les intervenants consultés ont signalé la difficulté d'accès à des services du réseau de la santé et des services sociaux, dont ceux pour la santé mentale. Les enfants, les adolescents, les jeunes avec des besoins particuliers et les familles sont les groupes le plus souvent cités comme étant les plus touchés par cette difficulté d'accès. Une demande croissante de services dans la région occasionnerait des délais d'attente et un manque de ressources spécialisées dans les services offerts.

Il est important de se rappeler qu'au Centre-du-Québec :

- En 2017, **11,9 enfants pour 1 000 enfants âgés de 0 à 5 ans étaient considérés comme handicapés**⁷.
- En 2016, **7,9 % des enfants de 0 à 5 ans vivaient avec une incapacité**⁸ dans la région sociosanitaire de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec. Si on transpose ce pourcentage à la population recensée en 2021, cela équivaldrait à **1 204 enfants au Centre-du-Québec**.
- **23,2 % des parents du Centre-du-Québec ont manifesté vivre avec au moins un enfant ayant un problème de santé chronique ou un trouble du développement, d'apprentissage ou du comportement**⁶.

Pour en savoir davantage sur les besoins particuliers des jeunes, consultez les fiches Santé mentale et Petite enfance. Plus de données suivront concernant les besoins particuliers chez les jeunes de 0-35 ans.

« Il y a beaucoup de services qui ne sont pas offerts sur le territoire (justice, santé, etc.) et, comme intervenants, nous passons beaucoup de notre temps en accompagnement et en transport. »

« Les ressources en santé mentale sont difficilement accessibles et coûtent cher. Psychologue, psychiatre, psychothérapeute. Même ceux qui paient, au privé, ont des délais. »

« Les camps de jour spécialisés sont en dehors de la région. Les gens doivent se rendre à Trois-Rivières, ce qui est inconcevable. »

Citations de partenaires rencontrés.

L'accès aux organismes et aux lieux municipaux

« Les difficultés d'accès aux services ainsi que les délais d'intervention peuvent avoir comme conséquence que la situation à la source d'un besoin de soutien psychosocial se détériore et se transforme en besoin de protection⁹. » Ici, le besoin de protection survient lorsque la situation initiale qui nécessitait un soutien psychosocial devient plus grave en raison des difficultés d'accès aux services et des retards dans l'intervention.

Il est évident que les obstacles d'accès aux services ne sont pas les mêmes selon le domaine dans lequel le service est demandé. Cependant, il est clair que dans certains domaines, notamment lorsqu'il est question de santé et de services sociaux, les services communautaires et municipaux peuvent soutenir les familles et le développement du plein potentiel des jeunes en agissant de manière préventive et en facilitant l'accès aux services qu'ils offrent.

La fréquentation au Centre-du-Québec :

Proportion de parents d'enfants de 6 mois à 17 ans dont la famille **n'a jamais fréquenté ou n'a pas accès** à certains organismes et lieux publics au cours des 12 mois précédant l'enquête⁶.

Organismes ou lieux	Centre-du-Québec	Ensemble du Québec
Organisme communautaire Famille ou Maison des Familles	88,8 % (+)	85,6 %
Centre de loisirs ou centre communautaire	62,0 % (-)	65,5 %
Local d'un club ou d'une association sportive	65,7 % (+)	63,3 %
Aréna ou terrain de sport	26,7 %	27,6 %
Parc public, espace vert ou parc naturel	5,4 % (+)	3,9 %
Piscine, pataugeoire ou jeux d'eau publics (intérieurs ou extérieurs)	24,9 %	25,9 %
Bibliothèque	36,9 %	35,9 %

Source : Institut de la statistique du Québec (2023). *Enquête québécoise sur la parentalité ; recueil statistique*. [En ligne] [Être parent au Québec en 2022 \(quebec.ca\)](#) Données provenant du tableau 10.4 et du tableau 10.6

Sources

¹ Estimation d'un indice de littératie par MRC (2023)

https://fondationalphabetisation.org/wp-content/uploads/2023/01/FPAL36_Etude-litteratie-au-Quebec_20230118-2.pdf

² Statistique Canada

<https://www.statcan.gc.ca/fr/debut>

³ Office des personnes handicapées

<https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/statistiques.html>

⁴ Source : Regard 360

<https://regard360.ca/acces-aux-donnees/>

⁵ Ministère de la famille (2024), « Les enfants vivant dans un ménage à faible revenu au Québec. Un portrait à partir du recensement de 2021 », Bulletin Quelle famille ?, volume 11, numéro 1, 19 pages

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/Bulletin-QuelleFamille-vol11n1-VF.pdf>

⁶ Institut de la statistique du Québec (2023). *Enquête québécoise sur la parentalité ; recueil statistique*. [En ligne] [Être parent au Québec en 2022 \(quebec.ca\)](https://www.quebec.ca) Données provenant du tableau 10.4 et du tableau 10.6

⁷ en vertu du programme de supplément pour enfant handicapé (SEH) offert par Retraite Québec.

⁸ Statistique Canada, Recensement de 2016, Tableau des données géocodées 07 pour le Québec, les RSS, les RLS et les CLSC : Population dans les ménages privés selon le groupe d'âge

⁹ Vers une meilleure intégration des services pour les jeunes en difficulté et leur famille, MSSS, 2017

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-839-04W.pdf>

Pour en savoir plus :

Levesque, JF., Harris, M.F. & Russell, G. (2013) Patient-centred access to health care: conceptualising access at the interface of health systems and populations. *Int J Equity Health* 12, 18 (2013).

<https://doi.org/10.1186/1475-9276-12-18>

Observatoire des tout-petits. Tout-petits ayant besoin de soutien particulier : Comment favoriser leur plein potentiel ?, Montréal, Québec, Fondation Lucie et André Chagnon, 2023.

<https://tout-petits.org/publications/rapports/besoin-soutien-particulier/>

Observatoire des tout-petits. Comment se portent les tout-petits au Centre-du-Québec ? Portrait 2021. Montréal, Québec, Fondation Lucie et André Chagnon, 2022.

<https://tout-petits.org/publications/portraits-annuels/portrait-2021/portraits-regionaux/>

Occupation et vitalité des territoires, portrait évolutif, région Centre-du-Québec, ministère des Affaires Municipales et de l'Habitation, Conférence administrative régionale du Centre-du-Québec et Table des MRC du Centre-du-Québec, novembre 2023.

<https://www.journalexpress.ca/2024/02/12/le-cegep-de-drummondville-plus-accessible-grace-a-mobilibus/>

<https://www.lecourriersud.com/actualites/embarque-avec-bili/>

Démarch'Action — Rencontre régionale 2024 — Accès